



---

**Saudiku yang dikasih, Nur Azman bin Md Hadi**  
**Terima kasih yang tidak terhingga di atas pengertian, bantuan dan sokongannya.**  
**Moga Allah membalas segala baik, kerlapat dan kekhidmatannya.**  
**Kajerlah wajah sentina mengganit semangat dalam diri**

# STRESS DI KALANGAN PEMANDU BAS AWAM: KAJIAN KES DI INTRAKOTA CONSOLIDATED BERHAD

## ABSTRAK

Penyelidikan ini dibuat untuk melihat kepada tahap-tahap, punca-punca dan kesan-kesan atau simptom-simptom stress di kalangan pemandu bas Intrakota. Kajian ini dilakukan di Intrakota Komposit Sdn. Bhd. (ICB), Taman Tun Dr. Ismail, Kuala Lumpur. Seramai 138 responden telah menjawab borang soal selidik yang diedarkan dan sebanyak 50 pemerhatian dilakukan terhadap pemandu di Kawasan Lembah Kelang.

Dapatan yang diperolehi menunjukkan stress sememangnya wujud di kalangan pemandu Bas ICB. Majoriti daripada pemandu berada pada tahap stress sederhana rendah dan ini menunjukkan stress yang dihadapi oleh pemandu adalah pada tahap yang kurang membimbangkan. Faktor utama yang menyumbang kepada stress ialah faktor struktur jalan raya. Pemandu mendapati faktor jalan raya yang sering mengalami kesesakan sering menyumbang kepada stress. Selain daripada faktor struktur jalan raya, faktor perilaku pengguna jalan raya lain, perilaku penumpang dan bentuk pekerjaan juga menyumbang kepada stress. Sebaliknya faktor majikan kurang memberi tekanan kepada pekerja. Stress menyebabkan pemandu mengalami perubahan dari aspek fizikal dan kelakuan yang ketara berbanding aspek psikologi.

# **STRESS AMONG PUBLIC BUS DRIVERS: A CASE STUDY OF INTRAKOTA CONSOLIDATED BERHAD (ICB)**

## **ABSTRACTS**

**This study focuses on the level, stressors and symptoms of stress on bus drivers of ICB. This study was carried out at Intrakota Consolidated Berhad (ICB), Taman Tun Dr Ismail, Kuala Lumpur. A total of 138 respondents answered the questionnaires that have been distributed and 50 observations have been made thoroughly upon the ICB bus drivers within the area of Lembah Kelang.**

**The findings of the study indicates that stress exist among the bus drivers. Most of them experienced low level of stress. The most dominant factor that contributes to stress is the structure of the road. Most of the bus drivers agreed that the limited lane of the road contributes to traffic jam and it promotes stress to drivers. Besides the structure of the road, the attitude of other road users, passengers and the structure of the work itself also contribute to stress. While the employer factors only promote a smaller part in contributing to workplace stress. Although the level of stress is low, most of the drivers have had prevalent changes in physical and behavior aspects but changes in psychological aspect are not too obvious.**

## PENGHARGAAN

Alhamdulillah, syukur kepada ALLAH, dan salam sejahtera ke atas Nabi Muhammad (S.A.W) kerana dengan inayahNya dapat saya menyiapkan tesis ini bagi memenuhi Kertas EPGB 2181.

Terlebih dahulu, saya ingin mengucapkan ribuan terima kasih yang tidak terhingga kepada En. Nawi bin Abdullah, selaku penyelia di atas segala jasa baik beliau membimbing, menasihati, menegur dan memberi bantuan dalam semua aspek bagi menjayakan penyelidikan ini. Ilmu yang diberikan cukup berharga bagi saya khususnya dalam kerjaya saya pada masa akan datang.

Penghargaan ini juga dirakamkan untuk pihak pengurusan Intrakota Komposit Berhad sebagai syarikat yang mengendalikan Intrakota Consolidated Berhad, khususnya En. Abdul Latif Abdul Aziz, Pengurus Besar Sumber Manusia, di atas kebenaran untuk menjalankan kajian di organisasi beliau. Tidak lupa juga ribuan terima kasih kepada Pn Haliza Abd. Hamid, Eksekutif Kanan Perhubungan Awam, Pn Salwati Mohd. Ali, Eksekutif Kanan Sumber Manusia dan Pn Sharifah Zuriadah Syed Walad, Eksekutif Kanan Perancangan dan Operasi di atas kerjasama dan maklumat berkaitan yang diperlukan bagi mempercepatkan dan memudahkan tugas saya. Ribuan terima kasih juga buat responden yang sudi meluangkan masa memenuhi borang soalselidik yang diedarkan.

Terima kasih juga buat semua pensyarah dan rakan-rakan di Jabatan Pentadbiran dan Politik, Universiti Malaya dan Fakulti Pentadbiran dan Undang-Undang Universiti Teknologi Mara, Shah Alam di atas segala bantuan dan sokongan yang dihulurkan.

Sekian, terima kasih.

## SENARAI SINGKATAN

---

ICB	Intrakota Consolidated Berhad
GAS	Sindrom Adaptasi Am
MCC	Mid Career Crisis
PTSD	Post Traumatic Stress Disorder
RSIs	Repetitive Stress Injuries
SBS	Sick Building Syndrome
SPM	Sijil Pelajaran Malaysia
SRP	Sijil Rendah Pelajaran
STPM	Sijil Tinggi Pelajaran Malaysia

---

## SENARAI RAJAH

Rajah 2.3.2.4	: Hubungan antara Lebihan dan Kurangan Kerja dengan Stress
Rajah 2.4.1a	: Sindrom Adaptasi Am
Rajah 2.4.1b	: Proses Stress
Rajah 2.4.3	: Stress dan Prestasi Kerja
Rajah 2.6.1	: Tahap Kawalan dan Kaitannya dengan Permintaan dan Strains
Rajah 2.6.2	: Model Person – Environment Fit
Rajah 2.6.3	: Model Asas Perlakuan Leavitt
Rajah 2.6.4	: Model Transactional
Rajah 3.3	: Carta Organisasi
Rajah 5.3.2	: Sasaran Program Pengurusan Stress Organisasi

## SENARAI JADUAL

---

Jadual 2.4	: Kesan-kesan Stress
Jadual 2.4.4	: Kos yang di Tanggung oleh Organisasi akibat Stress
Jadual 3.4	: Gunatenaga yang Terlibat
Jadual 3.5	: Senarai Laluan Bas
Jadual 3.5.1	: Alokasi Bas
Jadual 4.2	: Profil Pemandu
Jadual 4.3.2a	: Pengkelasan Tahap Stress Secara Keseluruhan
Jadual 4.3.2b	: Tahap Stress Keseluruhan Individu
Jadual 4.3.3a	: Pengkelasan Tahap Stress Berdasarkan Simptom Fizikal
Jadual 4.3.3b	: Tahap Stress Pemandu dalam Aspek Fizikal
Jadual 4.3.4a	: Pengkelasan Tahap Stress Berdasarkan Simptom Psikologi
Jadual 4.3.4b	: Tahap Stress Pemandu dalam Aspek Psikologi
Jadual 4.3.5a	: Pengkelasan Tahap Stress Berdasarkan Simptom Kelakuan
Jadual 4.3.5b	: Tahap Stress Pemandu dalam Aspek Kelakuan
Jadual 4.4	: Min Simptom-simptom Stress
Jadual 4.4.1	: Aspek Fizikal
Jadual 4.4.2a	: Aspek Kelakuan
Jadual 4.4.2b	: Pemerhatian Aspek Kelakuan
Jadual 4.4.3	: Aspek Psikologi
Jadual 4.5	: Min Faktor Stress
Jadual 4.5.1	: Persepsi Pemandu Terhadap Struktur Jalan Raya atau Undang-Undang
Jadual 4.5.2	: Persepsi Pemandu Terhadap Pengguna Jalan Raya Lain
Jadual 4.5.3	: Persepsi Pemandu Terhadap Perilaku Penumpang
Jadual 4.5.4	: Persepsi Pemandu Terhadap Bentuk Pekerjaan
Jadual 4.5.5	: Persepsi Pemandu Terhadap Majikan
Jadual 4.6.1	: Hubungan diantara Jantina, Bangsa, Umur, Status Pekerja, Tahap Pendidikan Tertinggi dan Lama Bekerja dengan Tahap Stress Keseluruhan
Jadual 4.6.1.1	: Perbezaan diantara Tahap Stress Keseluruhan dengan Umur



Jadual 4.6.1.2	: Perbezaan diantara Tahap Stress Keseluruhan dengan Status Perkahwinan
Jadual 4.6.2	: Hubungan diantara Tahap Stress dengan Jantina
Jadual 4.6.2.1	: Perbezaan diantara Faktor Perilaku Penumpang dengan Jantina
Jadual 4.6.3	: Hubungan diantara Tahap Stress dengan Bangsa
Jadual 4.6.3.1	: Perbezaan diantara Aspek Fizikal dengan Bangsa
Jadual 4.6.4	: Hubungan diantara Tahap Stress dengan Umur
Jadual 4.6.4.1	: Perbezaan diantara Aspek Psikologi dengan Umur
Jadual 4.6.4.2	: Perbezaan diantara Aspek Kelakuan dengan Umur
Jadual 4.6.4.3	: Perbezaan diantara Faktor Perilaku Penumpang dengan Umur
Jadual 4.6.4.4	: Perbezaan diantara Faktor Perilaku Pengguna Jalan Raya Lain dengan Umur
Jadual 4.6.4.5	: Perbezaan diantara Faktor Struktur Jalan Raya dengan Umur
Jadual 4.6.5	: Hubungan diantara Tahap Stress dengan Status Pekerja
Jadual 4.6.5.1	: Perbezaan diantara Aspek Psikologi dengan Status Pekerja
Jadual 4.6.5.2	: Perbezaan diantara Aspek Kelakuan dengan Status Pekerja
Jadual 4.6.5.3	: Perbezaan diantara Faktor Perilaku Penumpang dengan Status Pekerja
Jadual 4.6.5.4	: Perbezaan diantara Faktor Perilaku Pengguna Jalan Raya Lain dengan Status Pekerja
Jadual 4.6.6	: Hubungan diantara Tahap Stress dengan Tahap Pendidikan Tertinggi
Jadual 4.6.7	: Hubungan diantara Tahap Stress dengan Lama Bekerja
Jadual 4.6.7.1	: Perbezaan diantara Aspek Fizikal dengan Lama Bekerja
Jadual 4.6.7.2	: Perbezaan diantara Aspek Kelakuan dengan Status Pekerja

---

ABSTRAK	I
ABSTRACT	II
PENGHARGAAN	III
SENARAI SINGKATAN	IV
SENARAI RAJAH	V
SENARAI JADUAL	VI
KANDUNGAN	VIII

## KANDUNGAN

### BAB I: PENDAHULUAN

1.1	Pengenalan	1
1.2	Pernyataan Masalah	2
1.3	Skop dan Bidang Kajian	8
1.4	Objektif Kajian	10
1.5	Kepentingan Kajian	10
1.6	Metodologi Kajian	
1.6.1	Teknik Pengumpulan Data	12
1.6.2	Pemprosesan Data	14
1.6.3	Kaedah Pemilihan Sampel	14
1.7	Batasan Kajian	15
1.8	Masalah-masalah Kajian	15
1.9	Susunan Bab	16
1.10	Definisi Istilah	17

### BAB II: ULASAN KARYA

2.1	Pengenalan	18
2.2	Definisi Stress	19
2.2.1	Burnout	24
2.3	Punca-punca Stress	26
2.3.1	Faktor Individu	28
2.3.1.1	Keperluan Individu	28

2.3.1.2	Personaliti	29
2.3.1.3	Umur	30
2.3.1.4	Jantina	31
2.3.1.5	Pemakanan dan Gaya Hidup	32
2.3.1.6	Kaum	32
2.3.2	Faktor Organisasi	33
2.3.2.1	Tahap Autonomi	34
2.3.2.2	Kesamaran Kerja	35
2.3.2.3	Konflik Kerja	35
2.3.2.4	Rekabentuk Kerja	37
2.3.2.5	Ciri-ciri Fizikal Tempat Kerja	39
2.3.2.6	Perubahan dalam Organisasi	41
2.3.3	Faktor Persekitaran	42
2.3.3.1	Keluarga dan Perhubungan dengan Pasangan	43
2.3.3.2	Keadaan Ekonomi	44
2.4	KESAN-KESAN STRESS	45
2.4.1	Kesan Fisiologi	46
2.4.2	Kesan Psikologi	49
2.4.3	Kesan Sifat dan Prestasi Kerja	50
2.4.4	Hubungan antara Stress dan Prestasi Organisasi	53
2.5	PERBEZAAN REAKSI SESEORANG TERHADAP STRESS	56
2.5.1	Personaliti	56
2.5.2	Hardiness	57
2.5.3	Locus of Control	58
2.5.4	Tanggapan, Pengalaman Kerja dan Sokongan Sosial	59
2.5.5	Amalan Hidup Seseorang	60
2.6	MODEL-MODEL STRESS	60
2.6.1	Demand – Control atau Job – Decision Latitude	60
2.6.2	Person-Environment Fit	62
2.6.3	Model Leavitt	65
2.6.4	Model Transactional dalam Stress Kerja	68

2.7	KAJIAN TERDAHULU	71
2.8	KESIMPULAN	73
 BAB III: LATARBELAKANG ORGANNISASI		
3.1	Pengenalan	76
3.2	MAKLUMAT KORPORAT	77
	3.2.1 Sejarah Penubuhan	77
	3.2.2 Tanggungjawab	78
	3.2.3 Visi	78
	3.2.4 Misi	79
3.3	CARTA ORGANISASI ICB	80
3.4	GUNATENAGA YANG TERLIBAT	81
3.5	SENARAI LALUAN BAS	82
	3.5.1 Alokasi Bas	85
	3.5.2 Penyelenggaraan Syarikat	85
3.6	KELAYAKAN DAN BIDANGTUGAS PEMANDU	86
	3.6.1 Spesifikasi Tugas Pemandu	86
	3.6.2 Deskripsi Tugas Pemandu	86
3.7	LATIHAN BAGI SEORANG PEMANDU	88
3.8	AKTIVITI SOSIAL DAN FAEDAH	90
 BAB IV: DAPATAN KAJIAN		
4.1	Pengenalan	92
4.2	PROFIL PEMANDU	93
4.3	TAHAP STRESS	96
	4.3.1 Skala Pengukuran	96
	4.3.2 Tahap Stress Keseluruhan	98
	4.3.3 Tahap Stress Berdasarkan Simptom Fizikal	99
	4.3.4 Tahap Stress Berdasarkan Simptom Psikologi	101
	4.3.2 Tahap Stress Berdasarkan Simptom Kelakuan	102
4.4	SIMPTOM-SIMPTOM STRESS	104

4.4.1	Kesan Stress dari Aspek Fizikal	105
4.4.2	Kesan Stress dari Aspek Kelakuan	107
4.4.3	Kesan Stress dari Aspek Psikologi	111
4.5	FAKTOR-FAKTOR STRESS	114
4.5.1	Punca Stress dari Aspek Struktur Jalan Raya	115
4.5.2	Punca Stress dari Aspek Perilaku Pengguna Jalan Raya Lain	117
4.5.3	Punca Stress dari Aspek Perilaku Penumpang	118
4.5.4	Punca Stress dari Aspek Bentuk Pekerjaan	120
4.5.5	Punca Stress dari Aspek Majikan	124
4.6	ANALISA PERBEZAAN	122
4.6.1	Hubungan diantara Tahap Stress Keseluruhan dengan Jantina, Bangsa, Umur, Status Pekerja, Tahap Pendidikan Tertinggi dan Lama Bekerja	127
4.6.2	Hubungan diantara Tahap Stress dengan Jantina	130
4.6.3	Hubungan diantara Tahap Stress dengan Bangsa	133
4.6.4	Hubungan diantara Tahap Stress dengan Umur	135
4.6.5	Hubungan diantara Tahap Stress dengan Status Pekerja	142
4.6.6	Hubungan diantara Tahap Stress dengan Tahap Pendidikan Tertinggi	146
4.6.7	Hubungan diantara Tahap Stress dengan Lama Bekerja	147
4.7	KESIMPULAN	151
BAB V: RUMUSAN, CADANGAN DAN KESIMPULAN		152
5.1	Pengenalan	152
5.2	Rumusan Dapatan	152
5.3	Cadangan	156
5.3.1	Pemandu Bas	157
5.3.2	Pihak Pengurusan atau Majikan	159
5.3.2.1	Memastikan Kesesuaian antara Bebanan Tugas dan Keupayaan Pekerja	162

5.3.2.2	Memastikan Persekitaran Fizikal Organisasi	
	Berkeadaan Baik	164
5.3.2.3	Peka terhadap Rungutan Pekerja	165
5.3.2.4	Melakukan Program Pembaikan	166
5.3.2.5	Pusingan Kerja	167
5.3.3	Kerajaan	168
	5.3.2.1 Peruntukkan Kewangan	169
	5.3.2.1 Kawalan Undang-undang	170
5.4	KESIMPULAN	171
	Rujukan	173
	Lampiran	